

En Credifamilia sabemos que los recientes eventos sísmicos ocurridos en Colombia el pasado 10 de agosto han podido generar momentos de preocupación, incertidumbre y dificultades para muchas familias. Si tu vivienda presentó afectaciones a causa de este evento, queremos que sepas que no estás solo. Nuestro compromiso es acompañarte y brindarte información clara para que puedas gestionar de manera sencilla y oportuna tu reclamación ante **AXA COLPATRIA**, aseguradora de la póliza de Incendio y Terremoto asociada a tu crédito hipotecario.

¿QUÉ HACER SI TU VIVIENDA PRESENTA DAÑOS?

Si tu inmueble resultó afectado por el sismo, puedes iniciar el proceso de reclamación directamente con la aseguradora

Debes informar la afectación a la aseguradora: Reporta la afectación a la aseguradora lo antes posible e incluye fotografías, videos o cualquier evidencia de los daños si los tienes. Al realizar el reporte, comparte tu nombre completo, número de documento, datos de contacto y la dirección exacta del inmueble.

1

Si aún no has podido ingresar a la vivienda o no cuentas con soportes, no te preocupes; lo más importante es informar la situación oportunamente para que la aseguradora pueda iniciar el proceso de atención y evaluación de los daños.

Canales de radicación



WhatsApp para radicación de siniestros +57 1 3572433



Portal web de AXA COLPATRIA: [Gestión de Siniestros](#)

*Si necesitas ayuda con la radicación puedes usar el siguiente tutorial:
[Como radicar Siniestro](#)

2

Visita de inspección: Una vez reportado el siniestro, AXA COLPATRIA asignará un ajustador en un plazo aproximado de 72 horas, quien realizará la inspección de la vivienda para evaluar los daños y determinar la afectación del riesgo asegurado.



3

Evaluación e indemnización: Si se trata de una afectación de menor cuantía y la evaluación lo permite, la aseguradora podrá realizar una conciliación en el lugar y gestionar el pago de la indemnización correspondiente de manera más ágil.



¿QUÉ OCURRE SI LOS DAÑOS SON MUY GRAVES?

Cuando el siniestro sea de carácter catastrófico y genere una pérdida total del inmueble, se aplicará el procedimiento establecido para este tipo de eventos:

- AXA COLPATRIA emitirá los certificados correspondientes.
- Se realizará la indemnización a Credifamilia por el saldo insoluto de la obligación hipotecaria.
- Si después de cancelar dicha obligación existe un valor remanente, este será entregado al asegurado

Tenga en cuenta que:



- Reporta los daños tan pronto como sea posible.
- Conserva fotografías y evidencias de la afectación de ser posible.
- Utiliza únicamente los canales oficiales de AXA COLPATRIA para radicar tu reclamación

NOTA: Si tienes inquietudes sobre tu crédito hipotecario, en Credifamilia estamos disponibles para orientarte y acompañarte durante este proceso. Puedes comunicarte con nuestra Línea de Atención al Cliente al (601) 605 0400, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 1:00 p. m. y de 2:00 p. m. a 5:00 p. m. También puedes escribirnos a través de nuestro canal de atención:

[Escribenos](#)